Rapport annuel 1981-1982

Ministère du Revenu

Édition réalisée à la Direction générale
des publications gouvernementales
Ministère des Communications

© Éditeur officiel du Québec
Dépôt légal - 3e trimestre 1982
Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-02402-8
ISSN 0711-9445

Rapport annuel 1981-1982

Ministère du Revenu

Éditeur officiel
Québec

Sainte-Foy, octobre 1982

Monsieur Claude Vaillancourt
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport des activités du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 1982.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'hommage de mon profond respect.

Le Ministre

Alain Marcoux

Sainte-Foy, octobre 1982

Monsieur Alain Marcoux
Ministre du Revenu
3800, rue Marly
Sainte-Foy, Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur le ministère du Revenu, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport du ministère pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 1982.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le Sous-ministre

Alban D'Amours

Table des matières

1 - Introduction 1
2 - Lois administrées 3
3 - Organismes relevant du ministère 4
4 - Organigramme 5
5 - Organisation administrative 6
6 - Personnel de direction 8
7 - Programmes administrés 10
Programme 1 -
Administration fiscale 10
Programme 2 -
Supplément au revenu de travail et administration de Logirente 15
Programme 3 -
Contrôle des jeux de hasard et des courses 16
Programme 4 -
Remboursement à certains travailleurs autonomes d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec 16
Programme 5 -
Aide financière à l'industrie des courses de chevaux 16
8 - Ressources humaines et financières 18
9 - Nouveau programme 21
10 - Statistiques administratives 22

Liste des tableaux

1 - Clientèles desservies par le ministère du Revenu, exercice 1981-1982 22
2 - Revenus fiscaux exercices 1980-1981 et 1981-1982 23
3 - Remboursements d'impôt sur le revenu, des taxes, de droits et de contributions, exercices 1980-1981 et 1981-1982 25
4 - Encaissements à la fin des exercices 1980-1981 et 1981-1982 26
5 - Avis de cotisation émis en 1980-1981 relativement à l'année d'imposition 1979 et en 1981-1982 relativement à l'année d'imposition 1980 27
6 - Comptes à recevoir nets, à l'exclusion des comptes de faillis, au 31 mars 1981 et 1982 28
7 - Nombre de visiteurs et d'appels téléphoniques reçus dans les bureaux permanents en 1981-1982 29
8 - Durée de l'ouverture des bureaux provisoires de renseignements et nombre de visiteurs et d'appels téléphoniques reçus en février, mars et avril 1981 30

1 — Introduction

L'exercice financier 1981-1982, au ministère du Revenu du Québec, a été marqué par un souci d'innovation visant une plus grande efficacité et par une ferme volonté d'humaniser davantage la relation État-citoyen.

Avant d'entreprendre l'exposé détaillé des activités du ministère durant l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 1982, il semble approprié de présenter un résumé des faits saillants qui ont marqué la vie du ministère au cours de cette période.

Nominations

Plusieurs changements ont été apportés à la haute direction du ministère. Monsieur Alban D'Amours a succédé, à titre de sous-ministre, à monsieur André Gauvin qui occupait ce poste depuis douze ans. De plus, Me André St-Jean a remplacé monsieur Hugues Fontaine à titre de sous-ministre adjoint et directeur général de la Législation et monsieur Jean Laurin a été nommé sous-ministre adjoint et directeur général de la nouvelle Direction générale des services au public et à l'entreprise. Le poste de sous-ministre adjoint et directeur général de la Vérification est devenu vacant, monsieur Paul-Emile Moreau ayant quitté le ministère pour prendre sa retraite. Monsieur Gaston L'Anglais occupe ce poste par intérim en attendant la nomination d'un nouveau titulaire.

Restructuration administrative

Le renouvellement de cadres supérieurs à la direction du ministère a eu pour effet de rendre encore plus vif le désir d'innovation et d'humanisation déjà existant. C'est même dans le but de concrétiser cette aspiration que le ministère a entrepris, avec la collaboration de tous ses cadres et gestionnaires, une réflexion poussée sur sa mission et ses structures administratives. Cette réflexion donnera éventuellement lieu à une réorganisation en profondeur du ministère.

Rappelons que le ministère du Revenu existe sous sa forme actuelle depuis le 1er avril 1961, alors qu'entrait en vigueur la Loi instituant le ministère du Revenu. Cette loi constituait en un ministère distinct ce qui était connu jusqu'alors sous l'appellation de Bureau du contrôleur du revenu, rattaché au ministère des Finances.

Redéfinition de la mission

La réflexion entreprise par le ministère, au cours de l'exercice 1981-1982, l'a amené à redéfinir sa mission comme suit: «Le ministère du Revenu du Québec administre les lois qui lui sont confiées dans une perspective de service à l'État et au citoyen. Il conseille le gouvernement en matière de politique fiscale et socio-fiscale. Il perçoit ainsi les montants dus à l'État et répartit des sommes allouées par le gouvernement aux citoyens, par le biais de programmes fiscaux à caractère social.»

Nouvelle direction générale

Pour donner suite à la volonté exprimée par le gouvernement de voir le ministère du Revenu se rapprocher davantage de la population et faire preuve de plus d'humanité dans ses relations avec les citoyens, une nouvelle Direction générale des services au public et à l'entreprise a été créée à l'automne 1981. On trouvera des renseignements supplémentaires au sujet de cette nouvelle direction générale dans un autre chapitre de ce rapport.

Règlement des cas d'opposition

Des dispositions ont été prises en vue de solutionner l'épineux problème des nombreux dossiers en attente au Service des oppositions. Tout le processus de traitement des cas a été intégré à la Direction générale de la législation au lieu d'être réparti entre cette direction générale et celle de la vérification. Un plus grand pouvoir décisionnel a aussi été délégué aux bureaux régionaux qui peuvent maintenant régler un plus grand nombre de cas au premier niveau d'intervention.

Grâce à ces changements, le règlement des oppositions a été accéléré et un service de meilleure qualité est maintenant assuré aux contribuables qui remettent en question les cotisations établies par le ministère à la suite de la production de leur déclaration de revenus.

Systèmes informatisés

Dans le but d'accroître la productivité du personnel du ministère et de réduire ses frais d'exploitation, la Direction générale de la planification, de la recherche et du développement a entrepris une étude en profondeur des systèmes actuels d'informatique.

Compressions budgétaires

Au cours de l'exercice, le ministère du Revenu a été affecté par la politique mise de l'avant par le gouvernement en vue de ralentir la progression des dépenses. En dépit de l'augmentation de la clientèle à desservir et des nouvelles tâches assumées, le ministère a dû faire face à une sérieuse compression de ses effectifs.

Nouveau programme socio-fiscal

En plus de son mandat de percevoir les revenus fiscaux, le ministère du Revenu s'est vu confier de nouvelles responsabilités par l'administration d'un quatrième programme à caractère social. Déjà chargé de l'administration des programmes de supplément au revenu de travail, de remboursement d'impôts fonciers et d'allocation-logement «Logirente» pour les personnes âgées, le ministère a assumé la tâche d'administrer le nouveau programme d'allocation de disponibilié. Ce programme a pour but de venir financièrement en aide aux familles qui ont des enfants de moins de six ans.

Nouvelles publications

Au cours de l'exercice, le ministère a lancé deux nouvelles publications. La première, sous le titre de «Statistiques fiscales et financières des corporations», fournit une multitude de données concernant les entreprises québécoises. La deuxième s'intitule «Les droits successoraux» et sert de guide à l'exécuteur testamentaire. Les deux publications sont en vente aux comptoirs de l'Éditeur officiel du Québec.

2 — Lois administrées par le ministère du Revenu

— Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux — L.R.Q., chapitre D-9
— Loi sur les droits successoraux — L.R.Q., chapitre D-13.2
— Loi concernant les droits sur les successions — L.R.Q., chapitre D-16 — applicable à toute succession ouverte avant le 18 avril 1978
— Loi concernant les droits sur les transferts de terrains — L.R.Q., chapitre D-17
— Loi sur la fiscalité municipale — L.R.Q., chapitre F-2.1, en partie
— Loi concernant l'impôt sur la vente en détail — L.R.Q., chapitre I-1
— Loi concernant l'impôt sur le tabac — L.R.Q., chapitre I-2
— Loi sur les impôts — L.R.Q., chapitre I-3
— Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts — L.R.Q., chapitre I-4
— Loi sur les licences — L.R.Q., chapitre L-3
— Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement — L.R.Q., chapitre L-6
— Loi sur le ministère du Revenu — L.R.Q., chapitre M-31
— Loi sur le paiement d'allocations à certains travailleurs autonomes — L.R.Q., chapitre P-1
— Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec — L.R.Q., chapitre R-5, en partie
— Loi sur le régime de rentes du Québec — L.R.Q., chapitre R-9, en partie
— Loi sur le remboursement d'impôts fonciers — L.R.Q., chapitre R-20.1
— Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel — L.R.Q., chapitre S-34, en partie
— Loi sur le supplément au revenu de travail — L.R.Q., chapitre S-37.1
— Loi concernant la taxe sur les carburants — L.R.Q., chapitre T-1
— Loi concernant la taxe sur la publicité électronique — L.R.Q., chapitre T-2
— Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie — L.R.Q., chapitre T-3
— Loi concernant la taxe sur les télécommunications — L.R.Q., chapitre T-4

3 — Organismes relevant du ministère du Revenu

La Régie des loteries et courses du Québec

La Régie des loteries et courses du Québec est un organisme qui a été créé par la «Loi sur les loteries et courses» sanctionnée le 23 décembre 1969, dont la responsabilité est passée du ministre de la Justice au ministre du Revenu par suite de l'arrêté en conseil 3500-76 du 12 octobre 1976.

Le projet de loi 67, intitulé «Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement», sanctionné le 22 décembre 1978 (L.R.Q., c.1.-6), est venu remplacer cet organisme par un autre portant le même nom mais ayant des pouvoirs accrus et un champ d'activités élargi.

La Régie a le mandat général:

— d'assurer l'application, l'exécution et le respect de la Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et des règlements ou règles adoptés en vertu de cette loi;

— de surveiller et de contrôler, dans le meilleur intérêt du public, les courses, les concours publicitaires, l'exploitation des appareils d'amusement et les systèmes de loteries.

La Régie se compose de cinq membres, dont un président et un vice-président, tous nommés par le gouvernement.

Le président en est le directeur général et il est responsable de son administration dans le cadre de ses règlements de régie interne.

Le président et tout autre membre que le gouvernement désigne exercent leurs fonctions à temps plein.

Au plus tard le 30 juin de chaque année, la Régie soumet un rapport de ses activités au ministre du Revenu qui le dépose à l'Assemblée nationale.

Le comité consultatif du ministère du Revenu

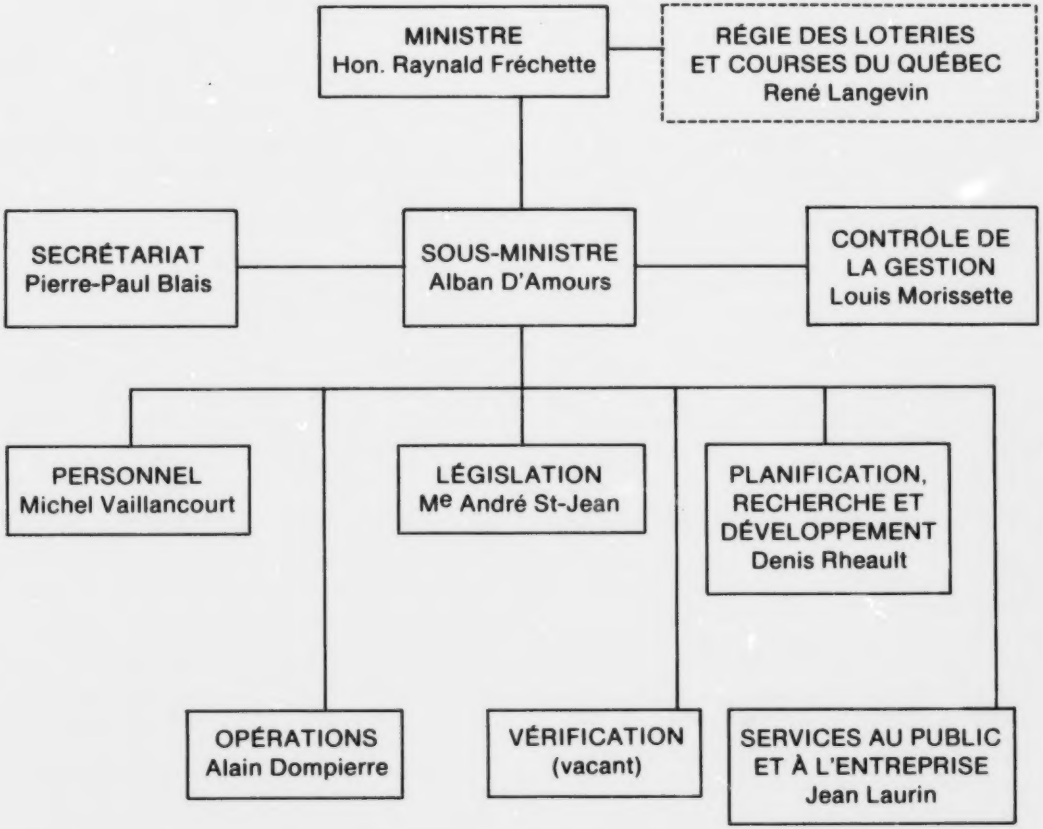
Le comité consultatif a le mandat de conseiller le ministère et de faire des recommandations relativement aux politiques et aux pratiques administratives en matière d'application des lois fiscales.

Le comité est composé de douze membres. Au 31 mars 1982, il comprenait les membres suivants, deux sièges étant vacants:

Me Philip Vineberg, c.r., président;
M. Charles McLaughlin, c.a., vice-président;
Me René Amyot, c.r.;
M. Marcel Bertrand, c.a.;
M. Helmut Birk, c.a.;
M. Gilles-M. Gagné, c.a.;
M. Normand Guérin, c.a.;
Me François Hogue, notaire;
M. Léo Provencher, c.a.;
Me Maurice Régnier, c.r.

Au cours de l'exercice 1981-1982, le comité a tenu deux réunions, une le 13 mai 1981 et l'autre le 4 février 1982.

4 — Organigramme



5 — Organisation administrative

La structure administrative du ministère du Revenu est conçue de façon à grouper sous une même responsabilité les fonctions similaires, sans égard aux lois auxquelles ces fonctions sont reliées. On peut distinguer les fonctions de direction et de soutien administratif, les fonctions de soutien technique, les fonctions reliées plus directement à l'application des lois fiscales et les fonctions orientées vers les services au public.

Le ministère possède des bureaux à Québec et à Montréal. Depuis 1973, il applique une politique de déconcentration graduelle en ouvrant des bureaux de renseignements et de vérification dans plusieurs centres urbains, notamment à Hull, Jonquière, Rimouski, Rouyn, Sherbrooke, Trois-Rivières et Toronto.

A — Direction et soutien administratif

Dans cette catégorie de fonctions se trouvent, outre les cabinets du ministre et du sous-ministre, la Direction du contrôle de la gestion et la Direction générale du personnel.

La Direction du contrôle de la gestion

Cette direction est autonome par rapport aux autres unités administratives. Elle a pour tâche de vérifier d'une façon systématique toutes les activités du ministère. Elle analyse objectivement les opérations du ministère et formule au sous-ministre des recommandations pour améliorer la qualité de la gestion en vue d'une plus grande efficacité.

La Direction générale du personnel

Cette direction s'occupe de recruter le personnel requis. Elle voit à l'application des politiques gouvernementales en matière de sélection, d'embauche et de gestion du personnel, de même qu'à la formation et au perfectionnement des employés. Elle voit aussi à l'application des conventions de travail et des règlements en vigueur. Elle a des bureaux à Québec et à Montréal.

B — Soutien technique

Dans cette catégorie sont groupées des fonctions qui, comme les précédentes, servent à l'ensemble du ministère, mais revêtent un caractère technique prononcé. Ces fonctions sont réparties entre la Direction générale de la législation et la Direction générale de la planification, de la recherche et du développement.

La Direction générale de la législation

Cette direction étudie la législation fiscale, interprète les lois du ministère, s'assure que cette interprétation est appliquée uniformément et révise, en dernier ressort, les cas d'oppositions et d'appels. Elle conseille aussi le ministère en matière de législation et de politiques fiscales et met au point les projets de législation et de réglementation de concert avec les ministères de la Justice et des Finances. Elle rédige aussi les bulletins d'interprétation et fournit au ministère les services juridiques dont il a besoin.

Au cours de l'exercice financier terminé le 31 mars 1982, la Direction du contentieux, qui relevait auparavant du sous-ministre, a été intégrée à la Direction générale de la législation. Les avocats et les notaires attachés aux Services juridiques, avec bureaux à Québec et à Montréal, relèvent du ministère de la Justice tandis que le personnel de soutien relève du ministère du Revenu.

La Direction générale de la planification, de la recherche et du développement

Cette direction conseille les autorités du ministère dans le choix de ses orientations générales. Elle est responsable des études de planification, de recherche opérationnelle et de prévision des revenus fiscaux. Elle voit également au développement, à l'implantation, à l'entretien, à l'amélioration des systèmes de gestion, des systèmes administratifs et des méthodes de travail.

En outre, cette direction est responsable du contrôle de l'administration du budget du ministère.

C — Application des lois fiscales

Les fonctions directement reliées à l'application des lois fiscales sont réparties entre les Directions générales des opérations et de la vérification.

La Direction générale des opérations

Cette direction est responsable des fonctions d'encaissement, de comptabilisation et de recouvrement des montants dus en vertu des lois que le ministère administre. Elle s'assure que les déclarations requises sont produites. Elle traite ces déclarations, émet les avis de cotisation et rembourse les trop-perçus. Ses bureaux sont situés à Québec et à Montréal.

La Direction générale de la vérification

Cette direction s'assure de l'exactitude des déclarations produites par les contribuables, les mandataires et les corporations. Elle vérifie si les montants versés au ministère sont conformes aux prescriptions des lois. Cette direction a également la responsabilité de faire échec à la fraude et à l'évasion fiscale.

Elle possède des bureaux de vérification et des bureaux d'enquêtes spéciales à Québec et à Montréal, de même qu'un bureau de vérification à Toronto. Des équipes de vérification sont également affectées en permanence aux bureaux de Jonquière, de Sherbrooke, de Rimouski, de Trois-Rivières et de Rouyn. Le bureau de Toronto a pour mission principale de desservir les entreprises assujetties aux lois fiscales du Québec et qui font affaires avec le ministère du Revenu à partir d'un bureau situé en Ontario.

D — Services au public

Diverses fonctions qui étaient auparavant remplies par des unités administratives rattachées à d'autres directions générales ont été confiées, au cours de l'exercice terminé le 31 mars 1982, à une nouvelle direction générale en vue d'accorder aux citoyens une attention plus particulière.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise

La création de cette nouvelle direction générale, qui avait été autorisée par le Conseil du trésor en décembre 1980, n'a vraiment eu lieu qu'à compter de l'automne 1981. Le mandat de cette direction est de rapprocher le ministère de ses clientèles en leur offrant des services d'information et de renseignements de première qualité, facilement accessibles et de nature à faire connaître aux citoyens les droits que leur confèrent les lois fiscales de même que les obligations qu'elles leur imposent.

Cette direction générale a des bureaux à Québec, Montréal, Hull, Jonquière, Rimouski, Rouyn, Sherbrooke et Trois-Rivières.

6 — Personnel de direction

Cabinet du ministre

Ministre
Raynald Fréchette
Directeur de cabinet
Lionel Labbé
Attaché de presse
Richard Bonin

Cabinet du sous-ministre

Sous-ministre
Alban D'Amours
Secrétaire du ministère
Pierre-Paul Blais
Direction du contrôle de la gestion
Louis Morissette

Direction générale du personnel

Directeur général
Michel Vaillancourt
Direction de l'organisation et de la dotation
Pierre Poulin
Direction des relations de travail
Michel Vallerand
Direction du développement des ressources humaines
Jean-Luc Henry
Direction du personnel — Québec
Gilles Coulombe
Direction du personnel — Montréal
Roland Latour
Services administratifs
Thérèse L. Lamonde
Enquêtes administratives
J.-Bernard Masse

Direction générale de la législation

Directeur général
André St-Jean
Direction des impôts
Marcel Robert
Direction des taxes à la consommation
Léonce Marois
Services juridiques — Québec
John Cannon
Services juridiques — Montréal
Yves Ouellette
Direction des particuliers et des régimes sociaux
Albert Dupont
Direction de la rédaction des lois et règlements
Vacant
Direction des oppositions et appels
François T. Tremblay
Direction des bulletins d'interprétation
Vacant

Direction générale de la planification, de la recherche et du développement

Directeur général
Denis Rheault
Direction de la planification et du budget
Claude Goyette
Direction de la recherche
Gaston Fournier
Direction de l'informatique
Claude Angers
Direction des systèmes et méthodes
Michel Langlois

Direction générale des opérations

Directeur général
Alain Dompierre
Bureau de coordination
Yvon Lamarre
Direction du recouvrement
Gabriel Cayer

Direction des programmes et procédés
Bernard Verroeulst
Direction du traitement mécanographique
Raymond Pilon
Bureau des opérations — Québec
Paul-Eugène Guay
Bureau des opérations — Montréal
Jean-Paul Chartier

Direction générale de la vérification

Directeur général
Gaston L'Anglais (par intérim)
Direction des programmes et méthodes
Gaston L'Anglais
Bureau de la vérification — Québec
Jean-Marc Boudreau
Bureau de la vérification — Montréal
Roger Couillard
Bureau des enquêtes spéciales — Québec
Roger Delage (par intérim)
Bureau des enquêtes spéciales — Montréal
Roger Delage
Bureau de la vérification — Toronto
Roger Bourgeois

Direction générale des services au public et à l'entreprise

Directeur général
Jean Laurin
Direction des communications
Suzanne Maisonneuve-Benoit
Service de l'information
Philippe Gagnon
Service des relations publiques
René-A. Roy
Service du formulaire
Reynold Côté
Direction des renseignements
Guy Carrier
Bureau de renseignements — Québec
Vacant
Bureau de renseignements — Montréal
Léopold Carrière
Bureaux de renseignements en province
Maurice Poirier

Bureaux de renseignements

Hull:	Camille Gagnon
Jonquière:	Laurent Larouche
Rimouski:	Norbert Boudreau
Rouyn:	Gérard Doire
Sherbrooke:	Pierre Robert
Trois-Rivières:	Claude Ricard

7 — Programmes administrés

Au cours de l'exercice 1981-1982, le ministère du Revenu était responsable de l'administration de cinq programmes reliés à autant de secteurs de l'activité gouvernementale.

1- Administration fiscale, programme du secteur de l'administration financière.

2- Supplément au revenu de travail et administration de Logirente, programmes du secteur des régimes de compensation du revenu.

3- Contrôle des jeux de hasard et des courses, programme du secteur de la gestion juridique du cadre socio-économique.

4- Remboursement à certains travailleurs autonomes d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec, programme du secteur des régimes de protection du revenu.

5- Aide financière à l'industrie des courses de chevaux, programme du secteur de l'agriculture.

Programme 1

Administration fiscale

Ce programme vise à assurer la perception des contributions, des taxes et des impôts dus en vertu des lois fiscales administrées par le ministère du Revenu. C'est le plus important de ceux dont le ministère est responsable, tant sous le rapport des sommes impliquées que sous celui du nombre de citoyens touchés ou des ressources humaines et financières exigées. C'est celui qui fournit au ministère la partie principale de son mandat. Il en est donc en quelque sorte la raison d'être.

En raison de son envergure, il est réparti en cinq éléments qui correspondent au regroupement des fonctions à la base de la structure administrative:

Élément 1 — Perception
Élément 2 — Vérification
Élément 3 — Soutien technique
Élément 4 — Direction et soutien administratif
Élément 5 — Services au public

Élément 1 — Perception

Les fonctions comprises dans cet élément sont essentiellement celles de la Direction générale des opérations. Au cours de l'exercice 1981-1982, cette direction a accordé une attention particulière à l'accroissement de son efficacité en matière de perception des revenus fiscaux.

Trois programmes spéciaux de recouvrement, approuvés par le Conseil du trésor, ont été réalisés avec succès et les sommes récupérées ont été nettement supérieures à celles de l'exercice précédent.

Élément 2 — Vérification

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles de la Direction générale de la vérification. Les activités de cette direction se sont inscrites dans une volonté de productivité accrue des ressources humaines. Cette volonté a rendu plus manifeste la présence du ministère auprès des diverses catégories de contribuables et de mandataires en vue de favoriser le respect volontaire des lois.

L'amélioration des méthodes de sélection et de vérification a permis de traiter les dossiers d'une façon plus équitable et plus objective.

Élément 3 — Soutien technique

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles de la Direction générale de la planification, de la recherche et du développement et de la Direction générale de la législation.

Planification, recherche et développement

Au cours de l'exercice financier, la Direction générale de la planification, de la recherche et du développement a mené à bonne fin les travaux de conception, de développement et de vérification qui ont rendu possible le lancement d'une nouvelle publication intitulée «Statistiques fiscales et financières des corporations». Elle a aussi participé à l'élaboration du programme «Allocation de disponibilité» et intégré au système de l'impôt des particuliers la compensation des comptes à recevoir du ministère des Affaires sociales.

Parmi ses travaux, on compte de plus l'implantation progressive de la bureautique au ministère du Revenu et l'établissement d'un plan d'action visant à effectuer la refonte complète des systèmes inhérents aux secteurs des entreprises et de l'impôt des particuliers.

Législation

Au cours de l'exercice 1981-1982, plusieurs changements importants ont été apportés à l'organisation de la Direction générale de la législation. Outre la mise en place de nouvelles structures, il faut signaler l'intégration de la Direction du contentieux et la modification des responsabilités incombant à la Direction des oppositions et appels.

Services juridiques

Les Services juridiques sont chargés de représenter le ministère devant les tribunaux de juridiction civile et pénale. Ils fournissent aussi à la direction du ministère les avis juridiques nécessaires à la solution des problèmes de droit qui surviennent dans l'administration des lois fiscales. Au cours de l'exercice 1981-1982, 165 avis de ce genre ont été fournis.

Mentionnons que depuis 1977 les jugements rendus par les tribunaux sont rapportés sommairement dans le journal bimestriel «Droit fiscal québécois express» et en résumé ou intégralement dans le «Recueil de droit fiscal québécois» publié chaque année. Ces deux publications sont diffusées par le ministère du Revenu en collaboration avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

Jugements rendus par les tribunaux durant l'exercice 1981-1982 dans des causes où le ministère du Revenu était l'une des parties au litige

Cour provinciale	222
Cour d'Appel	10
Cour Supérieure	251
Cour des sessions de la paix	13
Commission d'appel des pensions	9
TOTAL:	505

Source: Droit fiscal québécois express

Oppositions et appels

La Direction des oppositions et appels décide de la validité des cotisations fiscales émises par le ministère et à l'encontre desquelles un contribuable a logé un avis d'opposition. Ces décisions se prennent à la lumière de représentations de droit et de fait des contribuables.

Elles concernent toutes les lois fiscales administrées par le ministère et constituent l'expression de l'obligation qu'a le ministre de réviser les cotisations contestées avant que leur validité ne soit débattue devant les tribunaux.

La Direction des oppositions et appels est constituée d'un Service des impôts ainsi que d'un Service des taxes. Elle chapeaute également, depuis février 1982, les Services des oppositions de Montréal et de Québec qui relevaient antérieurement de la Direction générale de la vérification. Ce rattachement des Services des oppositions à la Direction des oppositions et appels a permis d'amorcer une réorientation de la vocation de chacun. Cette réorientation vise à déléguer de plus en plus aux Services des oppositions le rôle de rendre les décisions sur la validité des cotisations contestées, dans une perspective de décentralisation, de rapprochement des contribuables et d'accélération du règlement des litiges.

Depuis février 1982, la Direction des oppositions et appels, en collaboration avec d'autres directions de la Direction générale de la législation ainsi qu'avec celle de la vérification, a réuni une équipe de travail dans le but spécifique de régler les nombreux dossiers en opposition qui n'avaient pas encore été traités.

Pendant la période s'échelonnant du 1er avril 1981 au 31 mars 1982, un total de 8 471 avis d'opposition ont été logés par les contribuables à l'encontre de cotisations émises par le ministère. Des décisions ont été rendues dans 7 277 cas, 1 194 cas demeurant en suspens.

Rédaction des lois et des règlements

La Direction générale de la législation est responsable de la préparation des projets de lois et de règlements.

Projets de loi préparés en tout ou en partie par la Direction de la rédaction des lois et des règlements

- *Projet de loi no 11:*

Loi modifiant certaines dispositions législatives, sanctionnée le 18 juin 1981.

Cette loi contient la plupart des mesures annoncées dans le Discours sur le budget prononcé par le ministre des Finances le 10 mars 1981, et touche les lois suivantes: la Loi sur les impôts, la Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel, la Loi sur le remboursement d'impôts fonciers, la Loi sur le ministère du Revenu, la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail, la Loi concernant l'impôt sur le tabac, la Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec et la Loi sur la fiscalité municipale et modifiant certaines dispositions législatives.

Elle contient aussi certaines mesures annoncées dans la déclaration ministérielle du ministre des Finances du 12 décembre 1980 relativement à la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail, ainsi que des modifications à la Loi sur l'enseignement privé et à la Loi sur l'aide sociale en vue de permettre certaines compressions résultant de la politique budgétaire du gouvernement.

- *Projet de loi no 29:*

Loi modifiant diverses lois fiscales, sanctionnée le 19 décembre 1981.

Cette loi donne suite aux mesures annoncées dans le Discours sur le budget du 10 mars 1981, concernant l'obligation du ministre du Revenu de verser mensuellement, depuis le 11 mars 1981, au fonds spécial olympique, 30% de la taxe qu'il perçoit en vertu de la Loi concernant l'impôt sur le tabac. Elle introduit dans la Loi sur les impôts une nouvelle disposition permettant aux bénéficiaires d'allocations familiales, qui ont des enfants de moins de six ans, de réclamer l'allocation de disponibilié.

Elle permet au ministre d'affecter un remboursement dû à une personne en vertu d'une loi fiscale au paiement d'une dette dont cette personne est débitrice envers le gouvernement. Elle permet à un employeur de recouvrer, dans certaines conditions, l'excédent de contribution qu'il a versé au Régime de rentes du Québec.

Elle permet également que des intérêts soient payés sur un remboursement d'impôts fonciers et qu'un tel remboursement soit affecté par le ministre au paiement d'une créance du gouvernement à l'endroit de la personne à qui il aurait normalement dû être versé.

- *Projet de loi no 39:*

Loi modifiant les droits relatifs aux carburants et aux boissons alcooliques ainsi que certaines dispositions fiscales, sanctionnée le 18 mars 1982.

Cette loi donne suite à la présentation, le 17 novembre 1981, par le ministre des Finances, de l'énoncé complémentaire aux politiques budgétaires du gouvernement pour 1981-1982. Elleassujettit la vente de la bière, sauf celle faite dans une taverne, à la taxe de 8% et permet au ministre de déterminer le prix de vente en détail moyen sur lequel cette taxe sera calculée. Elle ramène de 5 à 3% le montant du dégrèvement fiscal auquel un contribuable a droit pour l'année 1982. Elle instaure une licence de détaillant de boissons alcooliques et prévoit des droits de 13,4% du prix de vente en vigueur chez le fournisseur lorsqu'il s'agit de vins ou de spiritueux, ou du prix de vente en détail moyen lorsqu'il s'agit de la bière. Elle augmente de 20 à 40% le taux de la taxe applicable aux divers carburants. Enfin, elle transfère le pouvoir de perception de certains droits de la Société des alcools du Québec au ministère du Revenu.

- *Projet de loi no 42:*

Loi modifiant la Loi sur les impôts, sanctionnée le 18 mars 1982.

Cette loi donne suite à la déclaration ministérielle du 12 décembre 1980 ainsi qu'aux communiqués de presse du 22 août 1980 et du 18 février 1981 du ministre des Finances.

Elle contient la plupart des modifications apportées à la Loi fédérale de l'impôt sur le revenu par le projet de loi C-54, sanctionné le 26 février 1981.

La loi donne également suite à certaines modifications apportées à la Loi fédérale de l'impôt sur le revenu par la Loi de 1980 remaniant la législation bancaire, sanctionnée le 26 novembre 1980, et par la Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers, sanctionnée le 8 juillet 1981. Elle permet d'élargir le cadre des frais admissibles en déduction de la taxe spéciale sur le capital des corporations de raffinage de pétrole pour faciliter l'application de la Loi sur les impôts.

Décrets préparés pour l'approbation du conseil exécutif

Décret 80, 13.01.82.
Règlement modifiant de nouveau le Règlement sur l'administration fiscale.

Décret 144, 20.01.82.
Règlement modifiant le Règlement sur les impôts.

Décret 499, 03.03.82.
Règlement modifiant de nouveau le Règlement sur l'administration fiscale.

Décret 1084, 15.04.81.
Règlement abrogeant certains arrêtés en conseil et règlements adoptés en vertu de la Loi sur les droits successoraux.

Décret 1085, 15.04.81.
Règlement abrogeant certains règlements adoptés en vertu de la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail.

Décret 1086, 15.04.81.
Règlement abrogeant certains règlements adoptés en vertu de la Loi sur le ministère du Revenu.

Décret 1535, 03.06.81.
Règlement modifiant de nouveau le Règlement sur les impôts.

Décret 1898, 09.07.81.
Règlement modifiant le Règlement concernant les exemptions prévues aux paragraphes ad et ag de l'article 17 de la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail.

Décret 1899, 09.07.81.
Règlement concernant l'application de la Loi sur les licences.

Décret 2241, 19.08.81.
Règlement modifiant de nouveau le Règlement sur les impôts.

Décret 2242, 19.08.81.
Règlement relatif aux Indiens. (Loi de l'impôt sur la vente en détail.)

Décret 2243, 19.08.81.
Règlement relatif au remboursement de l'impôt sur la vente en détail à des non-résidents.

Décret 2895, 20.10.81.
Règlement concernant les exemptions fiscales consenties à l'Association du transport aérien international.

Décret 3123, 11.11.81.
Règlement modifiant le Règlement sur les contributions au Régime de rentes du Québec.

Décret 3211, 25.11.81.
Règlement modifiant de nouveau le Règlement sur les impôts.

Décret 3347, 02.12.81.
Règlement modifiant le Règlement sur l'administration fiscale.

Décret 3348, 02.12.81.
Règlement modifiant de nouveau le Règlement sur les impôts.

Décret 3349, 02.12.81.
Règlement modifiant le Règlement relatif aux Indiens.

Décret 3438, 09.12.81.
Règlement modifiant de nouveau le Règlement sur les impôts.

Décret 3439, 09.12.81.
Règlement modifiant le Règlement concernant le supplément au revenu de travail.

Décret 3470, 16.12.81.
Règlement modifiant le Règlement concernant l'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants.

Élément 4 — Direction et soutien administratif

Les fonctions comprises dans cet élément sont réparties entre les cabinets du ministre et du sous-ministre, la Direction du contrôle de la gestion et la Direction générale du personnel.

Gestion du personnel

Dans le cadre de la réorganisation administrative du ministère du Revenu, la Direction générale du personnel a contribué à la préparation et à la coordination des travaux en vue de l'implantation d'un nouveau plan d'organisation administrative supérieure du ministère. Elle a aussi préparé le plan d'organisation de la nouvelle Direction générale des services au public et à l'entreprise et celui de la réorganisation de la Direction générale de la législation.

Parmi les autres activités de la Direction générale du personnel, il faut inclure:

— la préparation de 43 concours pour des postes de cadres supérieurs;

— l'organisation des examens de changement de grade pour les professionnels admissibles depuis mai 1980;

— la constitution de banques de candidats pour les classes d'emploi de techniciens et de professionnels. Les concours organisés en vue de la création de ces banques ont suscité plus de 4 000 candidatures.

— la conception d'un programme de formation à l'intention de 225 gestionnaires;

— la coordination de l'application des conventions collectives de travail;

— le règlement des griefs.

Élément 5 — Services au public

Les fonctions comprises dans cet élément sont essentiellement celles de la Direction générale des services au public et à l'entreprise. Les services qu'offre cette direction générale sont assurés par la Direction des communications et par la Direction des renseignements.

Au cours de l'exercice 1981-1982, la Direction des communications a conçu et réalisé des programmes ayant pour but d'accroître la dimension humaine dans les rapports entre le ministère et la population qu'il dessert. Ces programmes se sont traduits par des campagnes de sensibilisation et d'information, par l'organisation de conférences de presse et par l'émission de communiqués de presse. La Direction des communications a aussi rédigé et diffusé divers documents destinés à faire connaître au public les services que le ministère met à sa disposition de même que les droits que lui confèrent les lois fiscales et les obligations qu'elles lui imposent.

À l'automne 1981, cette direction a aussi mis sur pied un «Programme communautaire d'information fiscale». Grâce à cette initiative, plus de 700 bénévoles, après avoir assisté à des séances d'information données dans les bureaux régionaux du ministère, ont pu aider d'autres contribuables à remplir leur rapport d'impôt du Québec.

La Direction des communications a aussi révisé et corrigé plus de 1 000 documents et supervisé la réimpression de 1 407 des 1 850 formulaires utilisés par le ministère. Il est également à souligner que le Service du formulaire a réduit de 25% les coûts de production et d'impression des formulaires grâce à une rationalisation plus poussée et à un contrôle plus serré des inventaires.

La Direction des renseignements a pour tâche de renseigner le public et les entreprises en ce qui a trait aux lois, aux règlements et aux directives du ministère. Elle s'acquitte de cette responsabilité au moyen de comptoirs d'accueil, de la téléphonie et de la correspondance.

Pendant l'exercice terminé le 31 mars 1982, cette direction a traité 1 941 940 demandes de renseignements, par entrevue ou par téléphone. Elle a répondu à 7 454 lettres, organisé 179 conférences et effectué 7 289 visites à caractère éducatif auprès d'entreprises québécoises.

La Direction des renseignements est également responsable des bureaux permanents du ministère à Jonquière, Hull, Trois-Rivières, Rimouski, Rouyn et Sherbrooke. De plus, elle coordonne l'aménagement de 38 bureaux provisoires de renseignements qui sont mis gratuitement à la disposition de la population durant la période de pointe de l'impôt, en février, mars et avril. Elle fournit également le personnel requis pour ces bureaux provisoires. Les bureaux permanents et provisoires font l'objet d'un tableau indiquant le nombre de visiteurs et d'appels reçus, à la fin de ce rapport.

Programme 2

Supplément au revenu de travail et administration de Logirente.

Les deux éléments de ce programme sont rattachés au secteur des régimes de compensation du revenu.

Élément 1 — Supplément au revenu de travail

Institué en 1979, le supplément au revenu de travail vise à fournir une aide financière aux familles et aux personnes seules qui ont un certain revenu de travail mais dont le revenu total est inférieur à un montant déterminé

chaque année par le gouvernement. Un des principaux objectifs de cette mesure est d'inciter les bénéficiaires à demeurer sur le marché du travail. Les prestations pour l'année 1981 ont été versées les 15 août, 15 septembre, 15 décembre 1981 et 15 mars 1982.

Au cours de l'exercice 1981-1982, le supplément au revenu de travail a permis de verser 18 735 000 $ en prestations à 28 038 bénéficiaires.

Élément 2 — Administration de Logirente

Instituée en 1980, l'allocation-logement pour personne âgées, connue sous l'appellation de «Logirente», vise à apporter une aide financière mensuelle aux personnes à faible revenu âgées d'au moins 65 ans, qu'elles soient propriétaires ou locataires, pourvu qu'elles consacrent plus de 30% de leur revenu au logement et satisfassent à certaines autres conditions.

Les montants affectés à cette fin émargent au budget de la Société d'habitation du Québec mais le calcul de l'allocation mensuelle est effectué par le ministère du Revenu. Au cours de l'exercice 1981-1982, l'allocation-logement a été versée à 18 500 personnes âgées qui ont ainsi bénéficié de 6 900 000 $.

Programme 3

Contrôle des jeux de hasard et des courses

Ce programme est administré par la Régie des loteries et courses du Québec, en vertu de la Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement. La Régie soumet à l'Assemblée nationale son propre rapport annuel.

Programme 4

Remboursement à certains travailleurs autonomes d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec

Ce programme se rattache au secteur des régimes de protection du revenu. L'administration en est confiée à la Direction générale des opérations.

Les travailleurs autonomes qui ont des gains admissibles au Régime des rentes du Québec provenant d'un travail pour leur propre compte peuvent avoir droit au remboursement d'une partie de leur contribution. S'ils ont droit à l'exemption de personne mariée, à l'exemption équivalente ou à l'exemption pour les membres d'un ordre religieux, ce remboursement peut atteindre 50% des contributions payées si leur revenu net est inférieur à 6 400 $.

Les personnes qui n'ont pas droit aux exemptions mentionnées peuvent toutefois obtenir un remboursement allant jusqu'à 50% si leur revenu net est inférieur à 3 700 $. Au cours de l'exercice 1981-1982, un montant global de 1 076 000 $ a été remboursé en vertu de ce programme.

Programme 5

Aide financière à l'industrie des courses de chevaux

Ce programme est rattaché au secteur de l'agriculture et fait partie de la mission économique du gouvernement.

Il vise à fournir une subvention annuelle à la Société de développement de l'industrie des courses de chevaux du Québec (SODIC), une filiale de la Société des loteries et courses du Québec.

Cette aide se traduit par une subvention de 1,2% de la mise totale pour toutes les courses de chevaux tenues au Québec. La subvention pour une année est calculée sur la mise totale la plus élevée des deux années précédentes. La remise est effectuée selon les modalités de l'article 50 de la Loi sur les licences.

Montants versés à SODIC pour les exercices 1975-1976 à 1981-1982

Exercice	
1975-1976	428 496 $
1976-1977	1 109 823
1977-1978	2 000 000
1978-1979	1 650 000
1979-1980	2 200 000
1980-1981	3 673 000
1981-1982	4 146 372

8 — Ressources humaines et financières

Ressources humaines

Les effectifs autorisés pour le ministère du Revenu, au 31 mars 1982, étaient de 4 475 postes auxquels il faut ajouter 1 103 personnes-années pour des employés occasionnels. Ces postes autorisés n'ont pas tous été occupés pendant l'exercice. De fait, au 31 mars 1982, le nombre de postes vacants était de 244.

Effectifs autorisés, au ministère du Revenu, par catégorie d'emplois, au 31 mars 1982

Cadres supérieurs et adjoints	184
Professionnels	756
Agents de maîtrise	319
Techniciens	1 088
Employés de bureau	2 118
Total	4 475

Ressources financières

Le budget du ministère du Revenu pour l'exercice 1981-1982 était de 203 751 700 $, comparativement à 191 492 900 $ pour l'exercice précédent, soit une augmentation nette de 6%.

Budget du ministère du Revenu réparti par programme, exercice 1981-1982

Programme 1 — Administration fiscale	174 097 800 $
Programme 2 — Supplément au revenu de travail et administration de Logirente	21 305 600
Programme 3 — Contrôle des jeux de hasard et des courses	2 486 500
Programme 4 — Remboursement à certains travailleurs autonomes d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec	1 600 000
Programme 5 — Aide financière à l'industrie des courses de chevaux	4 261 800
Total	203 751 700
Moins : crédits permanents	46 723 800
Crédits votés	157 027 900 $

Sommaire des dépenses par catégorie, exercice 1981-1982

Dépenses de fonctionnement	
1 — Traitements, employés réguliers	94 266 000 $
2 — Traitements, employés occasionnels	16 593 000
3 — Transport et communications	7 901 000
4 — Services professionnels	23 613 000
5 — Entretien	771 000
6 — Loyers	2 779 000
7 — Fournitures et approvisionnement	5 653 000
8 — Autres dépenses	24 413 000
9 — Transferts	23 957 000
Dépenses de capital	843 000
Total	200 789 000

9 — Nouveau programme

Tel que déjà mentionné, le ministère du Revenu a été chargé de l'administration du nouveau programme «Allocation de disponibilité».

Établi en vertu de la Loi 29, le programme «Allocation de disponibilité» s'adresse aux bénéficiaires d'allocations familiales, qu'ils soient sur le marché du travail ou au foyer. Il permet aux familles qui ont des enfants de moins de six ans de réclamer 300 $ pour un enfant, 500$ pour deux enfants, plus 100$ pour chaque autre enfant de moins de six ans.

Selon ce qui est le plus avantageux pour elles, ces familles ont le choix entre l'allocation de disponibilité et la déduction pour frais de garde qui permet une réduction du revenu imposable d'au plus 2000 $ par enfant, jusqu'à concurrence de 6000 $ par année.

Le ministère du Revenu a dû agir avec diligence pour mettre en place les mécanismes et les systèmes destinés à l'examen des demandes et à l'émission des chèques. En 1982, le montant de l'allocation de disponibilité a été inclus dans celui des chèques de remboursement d'impôt sur le revenu et de remboursement d'impôts fonciers.

10 — Statistiques administratives

Tableau 1 — Clientèles desservies par le ministère du Revenu, exercice 1981-1982

Clientèles	*1981-1982*
Particuliers (A)	3 576 884
Corporations (B)	134 122
Employeurs (B)	164 958
Supplément au revenu de travail (C)	36 962
Remboursement d'impôts fonciers (B)	879 707
Logirente (B)	29 750
Mandataires	
Vente en détail (D)	183 941
Carburants (D)	5 128
Tabac (D)	497
Télécommunications (D)	269
Repas et hôtellerie (D)	20 375

A — Déclarations originales traitées, sans égard à l'année d'imposition.
B — Au 31 mars 1982
C — Selon les listes de l'informatique du ministère
D — Au 31 décembre 1981

Tableau 2 — Revenus fiscaux, exercices 1980-1981 et 1981-1982, en millions de dollars

	1980-1981	*1981-1982*
Impôts sur le revenu et les biens		
Revenu des particuliers	5 316	6 053
Corporations (1)	913	1 010
Successions	40	38
Total : impôts	6 269	7 101
Taxe à la consommation		
Vente en détail	1 690	1 771
Carburants (2)	493	827
Tabac (3)	179	229
Repas et hôtellerie	210	237
Télécommunications	57	73
Publicité électronique	6	6
Total : taxes	2 635	3 143
Droits, permis et autres		
Boissons alcooliques		17
Opérations forestières	22	25
Pari mutuel	34	33
Licences, autres droits et permis	11	6
Contenants non consignés	8	8
Total : droits et permis	75	89

	1980-1981	*1981-1982*
Revenus divers		
Vente de biens et services	15	20
Intérêts	90	143
Amendes, confiscations et recouvrement	1	20
Total : revenus divers	106	183
Total : revenus fiscaux	9 085	10 516
Contributions		
Contribution des employeurs au fonds de l'assurance-maladie	602	1 275
Régime de rentes	934	1 044
Total : contributions	1 536	2 319
Total perçu	10 621	12 835

(1) Comprend l'impôt sur les profits, la taxe sur le capital et la taxe sur les places d'affaires.

(2) Après déduction des versements à la Régie de l'assurance-automobile du Québec.

(3) Après déduction des versements au fonds spécial olympique.

Tableau 3 — Remboursements d'impôt sur le revenu, de taxes, de droits et de contributions, 1980-1981 et 1981-1982

	1980-1981	*1981-1982*
Impôt sur le revenu et les biens	000$	000$
Revenu des particuliers	683 049	795 961
Corporations	84 599	168 395
Successions	6 897	2 419
Total : Impôt	774 545	966 775
Taxe à la consommation		
Vente au détail	18 286	18 642
Carburants	11 222	9 811
Tabac	901	1 277
Repas et hôtellerie	240	287
Autres	117	225
Total : taxes	30 766	30 242
Droits et permis		
Opérations forestières	1 009	2 154
Autres droits et permis	412	364
Total : droits et permis	1 421	2 518
Total des remboursements	806 732	999 535

Tableau 4 — Encaissements à la fin des exercices 1980-1981 et 1981-1982

	1980-1981		*1981-1982*	
	Nombre	*000,000 $*	*Nombre*	*000,000 $*
Impôt des particuliers	1 530 809	1 008	1 690 844	1 160
Déduction à la source	1 741 041	6 494	1 826 441	7 928
Corporations	342 577	1 173	365 637	1 362
Taxe de vente	944 891	1 677	926 252	1 764
Carburants	9 366	513	15 983	800
Repas et hôtellerie	187 417	203	197 346	232
Tabac	3 707	249	3 494	320
Télécommunications	2 916	59	2 848	69
Publicité électronique	1 257	6	1 222	6
Successions et dons	7 050	52	6 164	44
Licences et courses	8 219	9	6 711	9
Pari mutuel	718	33	748	34
Droits des brasseurs	51	37	137	37
Droits sur les contenants non consignés	1 006	9	939	8
Divers	809	3	1 167	13
Total	4 781 834	11 525	5 045 933	13 786

Tableau 5 — Avis de cotisation émis en 1980-1981 relativement à l'année d'imposition 1979 et en 1981-1982 relativement à l'année d'imposition 1980

	1980-1981	*1981-1982*
Impôt sur le revenu des particuliers		
Remboursement	2 391 944	2 442 813
Solde impayé	494 907	481 497
Néant	561 639	652 574
Avis originaux	3 448 490	3 576 884
Avis de nouvelle cotisation	108 421	170 977
Total : particuliers	3 556 911	3 747 861
Impôt sur les corporations	152 073	143 987
Grand total	3 708 984	3 891 848

Tableau 6 — Comptes à recevoir nets, à l'exclusion des comptes de faillis, au 31 mars 1981 et 1982, en millions de dollars

	1981	*1982**
Retenues à la source	69 544	82 573
Particuliers	227 672	254 645
Corporations	39 154	73 785
Successions (1)	8 436	10 570
Taxes à la consommation	106 550	114 028
Valeurs mobilières	246	194
Autres (1)	5 744	8 699
Total	457 346	544 494

(1) Montant brut

* À l'exclusion des données de mars 1982

N.B. — Aux fins de la préparation des comptes publiés du gouvernement, les montants d'impôts déduits à la source et de taxes perçues en mars et remis en avril par les employeurs et mandataires sont considérés comme des comptes à recevoir de l'exercice précédent.

Tableau 7 — Nombre de visiteurs et d'appels téléphoniques reçus dans les bureaux permanents en 1981-1982

Endroit	*Visiteurs*	*Appels*	*Total*
Québec	41 434	337 425	378 859
Montréal	142 137	937 231	1 079 368
Hull	22 767	61 686	84 453
Jonquière	17 281	60 567	77 848
Rimouski	7 914	42 808	50 722
Rouyn	8 451	44 186	52 637
Sherbrooke	29 235	63 578	92 813
Trois-Rivières	17 520	48 813	66 333
Toronto	353	11 363	11 716
TOTAL	287 092	1 607 657	1 894 749

Tableau 8 — Durée de l'ouverture des bureaux provisoires de renseignements et nombre de visiteurs et d'appels téléphoniques reçus en février, mars et avril 1981

Endroit	*Semaines d'ouverture*	*Visiteurs*	*Appels*	*Total*
Alma	2	189	473	662
Amos	2	241	158	399
Asbestos	1	153	99	252
Baie-Comeau	4	310	865	1 175
Chicoutimi	4	879	1 602	2 481
Dolbeau	1	73	132	205
Drummondville	4	751	1 263	2 014
Gaspé	2	89	168	257
Granby	2	181	280	461
Îles-de-la-Madeleine	2	70	114	184
Joliette	4	773	1 427	2 200
La Sarre	2	150	123	273
La Tuque	2	171	147	318
Matane	2	174	231	405
Mont-Laurier	1	174	139	313
Port-Cartier	2	150	181	331
Québec	11	6 214	—	6 214
Rivière-du-Loup	2	169	157	326
Roberval	1	80	161	241
Sept-Îles	4	753	1 491	2 244
Shawinigan	2	258	358	616
Sorel	4	1 192	1 045	2 237
Saint-Georges	2	317	449	766
Saint-Hyacinthe	3	484	584	1 068
Saint-Jean	2	656	1 194	1 850
Saint-Jérôme	4	821	1 294	2 115
Thetford	1	170	205	375
Val D'Or	2	233	148	381
Valleyfield	3	550	749	1 299
Victoriaville	2	361	338	699
Montréal				
Laval — Fabre	4	717	51	768
Laval — Mille-Îles	4	634	111	745
Saint-Léonard	2	207	—	207
Métro — Atwater	9	2 459	—	2 459
— Beaugrand	9	2 311	—	2 311
— Berri	9	4 082	—	4 082
— Lionel-Groulx	9	2 479	—	2 479
— Longueuil	9	1 979	—	1 979
Total		31 654	15 737	47 191